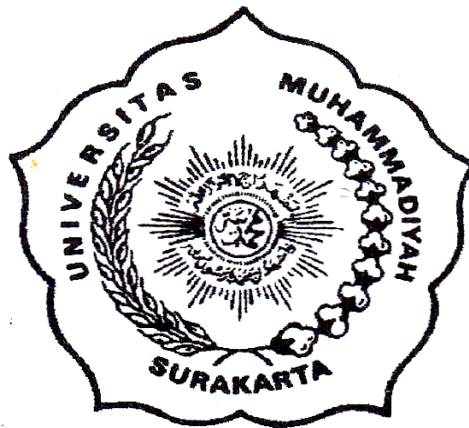


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA YANG  
MENGUNAKAN JASA KOPERASI PADA  
KOPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH YANG  
TELAH MEMENUHI KRITERIA PENILAIAN KESEHATAN  
DI MAGETAN**

**TESIS  
DIAJUKAN KEPADA  
PROGRAM STUDI**

**MAGISTER MANAJEMEN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH  
GELAR MAGISTER DALAM ILMU MAGISTER MANAJEMEN**



oleh :

**ETI SUTYARTI**

**P. 100 090 006**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2011**

## NOTA PEMBIMBING

Dr. Noer Sasongko, M.Si  
Dosen Program Studi Magister Manajemen  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas  
Hal : Tesis Saudara Eti Sutiyarti

Kepada Yth.  
Ketua Program Studi Magister Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.  
Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap Tesis saudara :

Nama : Eti Sutiyarti  
Nim : P 100090006  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA YANG  
MENGUNAKAN JASA KOPERASI PADA  
KOPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH YANG  
TELAH MEMENUHI KRITERIA PENILAIAN  
KESEHATAN DI MAGETAN

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 28 Mei 2011  
Pembimbing,

Dr. Noer Sasongko, M.Si.

## NOTA PEMBIMBING

Drs. Syamsudin, MM  
Dosen Program Studi Magister Manajemen  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas  
Hal : Tesis Saudara Eti Sutiyarti

Kepada Yth.  
Ketua Program Studi Magister Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.  
Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap Tesis saudara :

Nama : Eti Sutiyarti  
Nim : P 100090006  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA YANG  
MENGUNAKAN JASA KOPERASI PADA  
KOPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH YANG  
TELAH MEMENUHI KRITERIA PENILAIAN  
KESEHATAN DI MAGETAN

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 28 Mei 2011  
Pembimbing,

Drs. Syamsudin, MM.

TESIS BERJUDUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA YANG  
MENGUNAKAN JASA KOPERASI PADA  
KOPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH YANG  
TELAH MEMENUHI KRITERIA PENILAIAN KESEHATAN  
DI MAGETAN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

ETI SUTYARTI

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal : 6 Juni 2011

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama

Anggota Dewan Penguji

Dr. Noer Sasongko, M.Si

.....

Pembimbing Pendamping I

Drs. Syamsudin, MM

.....

Surakarta, 6 Juni 2011

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Program Pasca Sarjana

Direktur

Prof. Dr. H. Khudzaifah Dimiyati, S.H., M.Hum.

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eti Sutiyarti  
Nim : P 100090006  
Program Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Usulan Penelitian : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA YANG  
MENGUNAKAN JASA KOPERASI PADA  
KOPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH  
YG TELAH MEMENUHI KRITERIA PENILAIAN  
KESEHATAN DI MAGETAN

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Tesis ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Surakarta, 28 Mei 2011

Yang membuat

Eti Sutiyarti

## MOTTO

*Dan Allah mengeluarkan kamu dari perut ibumu dalam keadaan tidak mengetahui sesuatupun, dan Dia memberi kamu pendengaran, penglihatan dan hati, agar kamu bersyukur*

*(Qs An Nahl 78)*

*Hidup berawal dari kekosongan, kesungguhan, ketekunan dan konsistensi adalah sesuatu yang memberi perubahan terhadap kehidupan.*

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur, kerendahan hati dan ketulusan jiwa, karya ini kupersembahkan untuk :

1. Anakku Kusuma Ayu Murdaningrum
2. Anakku Fajar Kusuma Wisnumurti
3. Suamiku Murdha
4. Almamaterku

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan pada diri penulis, sehingga dapat menyelesaikan tesis dengan judul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA YANG MENGGUNAKAN JASA KOPERASI PADA KOPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH YANG TELAH MEMENUHI KRITERIA PENILAIAN KESEHATAN DI MAGETAN.

Dalam menyelesaikan tesis ini, penulis banyak mendapatkan hambatan dan kemudahan, namun berkat izin dan ridho Allah serta bantuan berupa saran, petunjuk dan dukungan moral dari semua pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu sudah sepantasnya penulis sampaikan penghargaan dan terima kasih sedalam dalamnya kepada :

1. Bapak Rector Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Bapak Direktur Program Pascasarjana
3. Bapak Drs. H. Mardalis, MBA selaku Ketua Jurusan Magistra Manajemen.
4. Bapak Dr. Noer Sasongko. M.Si selaku pembimbing utama
5. Bapak Dr. Syamsudi M M selaku pembimbing pendamping
6. Pimpinan dan Staf Perpustakaan Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
7. Bapak dan Ibu Dosen Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta



8. Saudara Ketua dan Manager Koperasi Jasa Keuangan Syariah Al-Hasan, Widatul Ummah, Muamalah, Mitra Amanah dan Kharisma di Magetan yang telah dengan rela membantu penulis dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis berharap ada kritik dan saran dari pembaca, agar ke depan dapat menjadikan lebih baik.

Semoga semua masukan yang bapak, ibu dan saudara berikan kepada penulis, menjadi amal ibadah. Akhirnya penulis berharap agar tesis ini dapat bermanfaat serta dapat menambah wawasan bagi penulis khususnya dan bagi pembaca.

Magetan, .....2011

Penulis

Eti Sutiyarti

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN NOTA PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
BAB I      PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II      LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Kualitas .....	8
B. Kualitas Pelayanan .....	9
C. Kepuasan .....	13

	D. Pelanggan .....	16
	E. Mengukur Kepuasan .....	18
	F. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	20
	G. Kriteria Penilaian Kesehatan .....	21
	H. Review Penelitian Terdahulu .....	25
	I. Kerangka Pemikiran .....	27
	J. Hipotesis .....	29
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	A. Jenis Penelitian .....	34
	B. Sasaran Penelitian, Tempat dan Waktu .....	34
	C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	35
	D. Data Yang Diperlukan .....	36
	E. Metode Pengambilan Sampel .....	37
	F. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	37
	G. Skala Pengukuran Variabel .....	39
	H. Jalannya Penelitian .....	40
	I. Uji Kualitas Pengumpulan Data .....	42
	J. Analisa Data .....	43
	K. Uji Asumsi Klasik .....	47
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Deskripsi Data .....	50
	B. Analisa Data .....	53

	C. Pengujian Hipotesis .....	58
	D. Uji Asumsi Klasik .....	62
	E. Pembahasan .....	64
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan .....	67
	B. Keterbatasan Penelitian .....	67
	C. Saran .....	68
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1      Data Responden Berdasarkan KJKS Yang Diteliti .....	51
Tabel 4.2      Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ....	51
Tabel 4.3      Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	52
Tabel 4.4      Deskripsi Sratistik .....	52
Tabel 4.5      Hasil Uji Validitas Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ) .....	54
Tabel 4.6      Hasil Uji Validitas Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	54
Tabel 4.7      Hasil Uji Validitas Dayatanggap ( <i>Responsivenes</i> ) .....	55
Tabel 4.8      Hasil Uji Validitas Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	56
Tabel 4.9      Hasil Uji Validitas Perhatian ( <i>Empati</i> ) .....	56
Tabel 4.10     Hasil Uji Validitas Kepuasan Anggota .....	57
Tabel 4.11     Hasil Uji Reliabilitas Angket .....	58
Tabel 4.12     Hasil Analisa Regresi .....	59
Tabel 4.13     Hasil Uji Normalitas .....	62
Tabel 4.14     Hasil Uji Multikolinearitas .....	63
Tabel 4.15     Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	64

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA YANG  
MENGUNAKAN JASA KOPERASI PADA  
KOPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH YANG  
TELAH MEMENUHI KRITERIA PENILAIAN KESEHATAN  
DI MAGETAN**

**Oleh :  
ETI SUTYARTI  
P. 100 090 006**

**ABTRAKS**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh bukti langsung, kahandalan, dayatanggap, jaminan dan perhatian terhadap kepuasan anggota.

Sedangkan sampling dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* artinya penentuan sampel dengan berdasarkan pertimbangan tertentu yaitu dengan tehnik pemberian kuesioner dengan menunggu kedatangan anggota bertransaksi di kantor KJKS dan membagi kuesioner ke anggota dan juga dengan cara mengikuti petugas lapangan yang melakukan penagihan maupun pengambilan simpanan ke anggota.

Hasih penelitian ini adalah, ada pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari kehandalan, daya tanggap dan perhatian terhadap kepuasan anggota sedangkan untuk bukti langsung dan jaminan tidak berpengaruh secara statistik signifikan terhadap kepuasan anggota.

*The purpose of this research was to analyze of the effect of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy towards members satisfaction*

*While sampling of research purposive sampling method to determine the sample mean based of certain considerations. Suchas by the technique of questionnaires to wait the arrival of transactions at the KJKS office and divided the questionnaire to members and followe by field officers who perform billing or making deposits to the member.*

*The results of this research is influence in term of reliability, responsiveness, and empathy equal to members satisfaction while tangible and assurance isn't influence statistic signifikan to members satisfaction.*

**Key Words,** Hidup berawal dari kekosongan, kesungguhan, ketekunan dan konsistensi adalah sesuatu yang memberi perubahan terhadap kehidupan.